

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

1. Definisi Pelayanan Publik

Dalam SK MenPan Nomor 81/1993 yang dimaksud pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Dwiyanto (2008 : 136) pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Kemudian pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Dalam perspektif hubungan antara masyarakat dan pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik, Moleong dalam Ismail (2010:85) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan terhadap keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Hal ini mengandung makna bahwa pelayanan publik merupakan salah satu wujud dari fungsi aparaturnya Negara dalam memberikan layanan pada

masyarakat, dalam posisinya sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat.

Sedangkan menurut Savas dalam Trilestari (2004:13) mengatakan bahwa:

Pelayanan publik pada umumnya berkaitan dengan pelayanan barang yang bersifat public (*public goods*) dan *collective goods* disediakan oleh pemerintah maupun *common pool goods*. Ketiga barang layanan tersebut pada prinsipnya berbeda dengan barang yang bersifat privat (*private goods*). Secara filosofis, pembeda kedua barang tersebut didasarkan pada *consumptions* dan *exclusion*, baik yang bersifat *individual* maupun *joint*.

Dwiyanto (2008 : 140) mendefinisikan tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Karena itu penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan warga pengguna kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan warga tersebut.

Denhardt and Denhardt dalam Dwiyanto (2008 : 138) menggambarkan pelayanan publik yang berlandaskan teori demokrasi dalam model *New Public Service* yang mana mengajarkan adanya egaliter dan persamaan hak diantara warga Negara. Dalam hal ini kepentingan publik dirumuskan sebagai hasil dialog dari berbagai nilai yang ada dalam masyarakat, bukan dirumuskan oleh elit politik seperti yang tertera dalam aturan.

Dasar teoritis pelayanan publik yang ideal menurut paradigm *New Public Service* dalam (Dwiyanto 2008 : 140) yaitu:

Pelayanan publik harus *responsive* terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik. Tugas pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga negara dan kelompok komunitas serta kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi

dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat kompetensi aparat, kualitas peralatan yang digunakan untuk memproses pelayanan, budaya birokrasi, dan sebagainya.

Kemudian Dwiyanto (2008 : 179) menjelaskan fungsi utama pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik adalah:

Pada hakekatnya adalah melindungi masyarakat dari eksploitasi swasta yang diakibatkan adanya kegagalan pasar, maka tugas pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik memiliki spectrum yang sangat luas; mulai dari jenis pelayanan publik yang sulit untuk dilakukan sektor swasta, misalnya penyediaan rasa aman bagi masyarakat, pelayanan sosial, penyediaan udara bersih, sampai dengan pelayanan publik yang penyelenggaraannya dapat diserahkan kepada swasta seperti perumahan murah, transportasi, air minum, listrik, dan sebagainya.

2. Konsep-konsep Pelayanan Publik

Dwiyanto (2008 : 147) mengklasifikasikan konsep pelayanan publik sebagai berikut :

- a. Pelayanan publik yang efisien dari perspektif pemberi layanan, pemberi harus mengusahakan agar harga pelayanan murah dan tidak terjadi pemborosan sumber daya publik. Demikian juga dari perpektif pengguna layanan, mereka menghendaki pelayanan publik dapat dicapai dengan biaya yang murah, waktu singkat, dan tidak banyak membuang energi.
- b. Pelayanan publik yang responsive adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikassi kebutuhan masyarakat menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya kedalam berbagai program pelayanan.

c. Pelayanan publik yang non-partisan adalah sistem pelayanan yang memperlakukan semua pengguna layanan secara adil tanpa membeda-bedakan berdasarkan status sosial ekonomi, kesukuan, etnik, agama, kepartaian, dan sebagainya.

Konsep-konsep mengenai pelayanan publik ini juga dijelaskan oleh Islamy, dalam Ismail (2010:1) dengan beberapa prinsip pokok sebagai berikut:

- a. Prinsip Aksesabilitas, yakni jenis pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap pengguna layanan. Tempat, jarak, dan system pelayanan harus sedapat mungkin dekat dan mudah dijangkau/diakses oleh pengguna layanan.
- b. Prinsip Kontinuitas, yakni setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
- c. Prinsip Teknikalitas, yakni bahwa setiap jenis pelayanan, dalam prosesnya harus ditangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketetapan, dan kemantapan system, prosedur, dan instrument pelayanan.
- d. Prinsip Profitabilitas, dimana proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial, baik bagi pemerintah maupun masyarakat luas.

e. Prinsip Akuntabilitas, dimana proses, produk, dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan terhadap masyarakat, karena aparat pemerintah itu pada hakikatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya terhadap masyarakat.

3. Indikator Pelayanan Publik

Lenvine dalam Dwiyanto (2008 : 143) menjelaskan bahwa pelayanan publik harus memenuhi tiga indikator sebagai berikut :

- a. *Responsiveness*, adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
- b. *Responsibility*, suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- c. *Accountability*, adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Sedangkan Lovelock dalam Ismail (2010 : 6) menggunakan indikator sebagai berikut :

- 1. *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.

2. *Reliability*, adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.

3. *Responsiveness*, adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.

4. *Assurance*, adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas para penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.

5. *Empathy*, adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Sedangkan Zeithaml, dalam Ismail (2010:6) merumuskan indikator kualitas pelayanan publik sebagai berikut:

1. Penampakan fisik (*tangible*), yakni terdiri atas fasilitas peralatan personil dan komunikasi.

2. Reliabilitas (*reliabilities*), yakni terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.

3. Responsivitas (*responsiveness*), yakni kemauan untuk membantu konsumen sebagai tanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

4. Kompetensi (*competence*), yakni tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.

- 5. Kesopanan (*courtesy*), yakni sikap dan perilaku ramah dan bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- 6. Kredibilitas (*credibility*), yakni sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- 7. Keamanan (*security*), yakni jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari segala bahaya dan resiko.
- 8. Akses (*access*), yakni terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendapatan.
- 9. Komunikasi (*communication*), yakni kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan, atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- 10. Pengertian (*understanding the customer*), yakni melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

B. Efektivitas

1. Definisi Efektivitas

Efektifitas merupakan hal yang sangat penting dalam mencapai tujuan dari suatu kegiatan yang dilaksanakan. Hal ini dikarenakan efektifitas merupakan alat ukur tingkat keberhasilan seseorang atau organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan

Westra Cs dalam Ensiklopedia Administrasi (1982) mendefinisikan efektifitas sebagai:

Efektivitas berasal dari kata efektif, yang berarti terjadi efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan. Setiap pekerjaan yang efisien berarti efektif karena dilihat dari segi hasil tujuan yang hendak dicapai atau yang dikehendaki dengan perbuatan itu telah tercapai bahkan secara maksimal (mutu dan jumlah). Sebaliknya dilihat dari segi hasil usaha efek yang diharapkan berhasil dicapai bahkan dengan unsur-unsur secara maksimal. Setiap hasil yang efektif belum tentu efisien, karena hasilnya mungkin dapat dicapai tetapi dengan pengorbanan materiil berupa pikiran, tenaga, waktu, dan benda.

Sementara itu Koentjaraningrat (1992:26) mengartikan efektivitas sebagai berikut:

Suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang dalam arti melakukan perbuatan dengan maksud tertentu yang memang dikehendakinya maka orang tersebut dikatakan efektif., kalau menimbulkan akibat yang mempunyai maksud sebagaimana yang tidak dikehendaki oleh orang tersebut maka dikatakan tidak efektif.

Menurut Hall (Kurniawan, 2005:106) efektivitas adalah tingkat sejauh mana suatu organisasi merealisasikan tujuannya. Dapat disimpulkan bahwa konsep tingkat efektivitas organisasi menunjukkan pada tingkat sejauh mana organisasi melaksanakan kegiatan atau fungsi-fungsi sehingga tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan secara optimal alat-alat dan sumber-sumber yang ada.

Steers (Kurniawan, 2005:107) mengemukakan lima kriteria dalam pengukuran efektivitas yaitu:

1. Produktivitas
2. Kemampuan adaptasi atau fleksibilitas
3. Kepuasan kerja

4. Kemampuan berlabar,

5. Pencarian sumber daya

Senada dengan itu Ya'qub dalam Koentiaraningrat menjelaskan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan.

Sementara Liang Gie (1976:34) mendefinisikan efektivitas sebagai suatu efek akibat yang dikehendaki. Jadi, apabila seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu maka akan disebut efektif apabila menimbulkan suatu akibat sebagaimana yang dikehendaki.

Menurut Hadiningrat (1986:19) mengartikan efektivitas sebagai suatu tujuan atau sasaran yang telah dicapai sesuai dengan rencana adalah efektif, tetapi tentu efisien. Suatu pekerjaan pemerintah sekalipun tidak efisien dalam arti input dan output, tetapi tercapainya tujuannya itu adalah efektif sebab mempunyai efek atau pengaruh yang besar terhadap kepentingan masyarakat.

Dari bermacam-macam pendapat di atas terlihat bahwa efektivitas lebih menekankan pada aspek tujuan dari suatu organisasi, sehingga jika suatu organisasi telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka organisasi tersebut dapat dikatakan telah mencapai efektivitas. Dengan demikian efektivitas pada hakekatnya berorientasi pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

2. Indikator Efektivitas

Dalam mengukur efektivitas suatu organisasi, dapat digambarkan dari beberapa unsur yang terdapat dalam kehidupan organisasi. Seperti diungkapkan oleh Siagian (1995:22) bahwa efektivitas dapat diukur melalui:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan
3. Proses analisa dan perumusan kebijakan yang mantap
4. Perencanaan yang matang
5. Penyusunan program yang tepat
6. Tersedianya sarana dan prasarana
7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien
8. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik

Sementara menurut Gibson (Kurniawan, 2005:107) efektivitas dapat diukur sebagai berikut:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan
3. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap
4. Perencanaan yang matang
5. Penyusunan program yang tepat
6. Tersedianya sarana dan prasarana
7. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

Tolak ukur efektivitas suatu organisasi dalam kegiatannya juga dikemukakan oleh Bagindo dan M. Ridwan dalam Dinullah (1990:32) sebagai berikut:

1. Mutu pekerjaan, adalah kebaikan pekerjaan yang telah dilakukan oleh pegawai dengan menimbang faktor-faktor seperti kesalahan-kesalahan yang menyangkut kualitas pekerjaan.
2. Ketetapan waktu atau volume pekerja, adalah bagaimana kecepatan kerja dengan bagaimana tepatnya waktu, kecepatan ini dipelihara dan hendaknya dipertimbangkan. Dalam volume pekerja ini mengandung adanya unsur waktu yang berfungsi sebagai pembatas penyelesaian suatu pekerjaan.
3. Pengetahuan dan inisiatif pegawai mengenai pekerjaan adalah kesanggupan pegawai memikul tanggung jawab dan memulai serta melaksanakan hal-hal yang tanpa instruksi terperinci tentang bagaimana cara mengambil tiap langkah.
4. Sikap kerja, adalah sampai sejauh mana pegawai tersebut menaruh minat dalam pekerjaannya. Bila timbul keadaan darurat diperlukan usaha yang lebih besar dari yang biasanya, apakah ia dengan serta merta menghadapi tugas ini dengan antusiasme.

Mahoney dan Weitzel dalam Steers (1977 : 59) juga memperjelas bahwa kriteria efektivitas yang berbeda dapat mempunyai relevansi yang berbeda, bergantung pada sifat dari organisasi dan teknologi yang dipakai.

C. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

1. Definisi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Menurut penjelasan Peraturan Pemerintah RI No. 45 tahun 1998, yang dimaksud dengan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) termasuk dalam pemberian izin ini adalah kegiatan peninjauan desain dan pemantapan pelaksanaan pembangunan agar tetap sesuai dengan rencana teknis bangunan dan rencana tata ruang yang berlaku, dengan tetap memperhatikan koefisien Dasar Bangunan (KDB), Koefisien Luas Bangunan (KLB), Koefisien Ketinggian Bangunan (KKB), dan pengawasan penggunaan bangunan yang meliputi pemeriksaan dalam rangka memenuhi syarat-syarat keselamatan bagi yang menempati bangunan tersebut. (Marsinta, 2004:18)

Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 17 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan tertentu menjelaskan bahwa Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah persetujuan resmi dari Kepala Daerah untuk memulai/mengakhiri pekerjaan mendirikan, mengubah, atau membongkar bangunan. Setiap perseorangan/badan usaha yang akan mendirikan, mengubah, dan membongkar bangunan wajib memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Jadi, Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah izin yang diberikan untuk melakukan kegiatan membangun yang dapat diterbitkan apabila rencana bangunan dinilai telah sesuai dengan ketentuan yang meliputi aspek pertanahan, aspek planologis (perencanaan), aspek teknis, aspek kesehatan, aspek kenyamanan, dan aspek lingkungan. (Goenawan, 2009:81)

2. Prosedur Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

a. Pemohon meminta informasi mengenai IMB kepada petugas loket informasi dan pengaduan.

b. Pemohon mengajukan permohonan IMB kepada Walikota melalui Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT), dengan mengisi formulir dengan dilengkapi persyaratan yang ditentukan.

c. Petugas pendaftaran menerima, meneliti berkas permohonan izin dengan ketentuan:

- 1) Bila dinyatakan lengkap dan syah diberikan tanda terima permohonan izin.
- 2) Bila dinyatakan tidak lengkap dan syah dikembalikan kepada pemohon disertai penjelasannya.

d. Berkas permohonan yang dinyatakan lengkap, diterima oleh pemroses IMB di bagian *Back Office*, dengan ketentuan apabila:

- 1) Tidak memerlukan peninjauan lapangan diproses lebih lanjut untuk diolah surat keputusan IMB.
- 2) Memerlukan peninjauan lapangan diserahkan ke Tim Tekhnis untuk diproses peninjauan lapangan oleh Tim Teknis ke lokasi.

e. Permohonan yang dilakukan survey lapangan oleh Tim Teknis, dilakukan analisa dan diterbitkan rekomendasi Tim Teknis, untuk dikembalikan kepada pemroses IMB di *Back Office*.

1) Permohonan dengan rekomendasi ditolak dikembalikan kepada pemohon melalui loket informasi.

2) Permohonan dengan rekomendasi diterima diproses diolah surat IMB.

f. Pemeriksaan dan pamarafan Naskah Dinas Izin PPT oleh Kasi Pembangunan diajukan untuk ditandatangani oleh Kepala Kantor, melalui Subbag Tata Usaha KPPT Kota Batu.

g. Surat IMB yang telah ditandatangani oleh Kepala Kantor diregidstrasikan dan diarsipkan.

h. Penyampaian informasi kepada pemohon bahwa proses izin telah selesai oleh petugas informasi.

i. Pemohon dapat mengambil IMB yang telah selesai di loket penyerahan izin setelah jangka waktu proses pelayanan perizinan yakni selama 12 hari.

D. Pariwisata

1. Definisi Pariwisata

Menurut Dr. Salah Wahab dalam Nyoman S.Pendit (1990 : 29) menjelaskan pariwisata sebagai berikut:

Pariwisata adalah salah satu jenis industri baru yang mampu menghasilkan pertumbuhan ekonomi yang cepat dalam penyediaan lapangan kerja, peningkatan penghasilan, standar hidup, serta menstimulasi sektor-sektor produktivitas lainnya. Selanjutnya, sebagai sektor yang kompleks, ia juga meliputi industri-industri klasik yang sebenarnya seperti industry kerajinan tangan dan cinderamata. Penginapan dan transportasi secara ekonomis juga dipandang sebagai industri.

Tourism Society in Brittain, dalam Nyoman S.Pendit (1990 : 30)

merumuskan pariwisata adalah kepergian orang-orang sementara dalam jangka waktu pendek ke tempat-tempat tujuan di luar tempat tinggal dan bekerja sehari-harinya serta kegiatan-kegiatan mereka selama berada ditempat-tempat tujuan tersebut, hal ini mencakup kepergian untuk berbagai maksud, termasuk kunjungan seharian atau darmawisata / ekskursi.

Robert McIntosh bersama Shashikant Gupta, dalam Nyoman S.Pendit (1990 : 31) mengungkapkan bahwa Pariwisata adalah gabungan gejala dan hubungan yang timbul dari interaksi wisatawan, bisnis, pemerintah, tuan rumah, serta masyarakat tuan rumah dalam proses menarik dan melayani wisatawan-wisatawan ini serta para pengunjung lainnya.

E. Guyer Freuler, dalam Nyoman S.Pendit (1990 : 32) merumuskan pariwisata dalam arti modern sebagai berikut:

Pariwisata adalah merupakan gejala zaman sekarang yang didasarkan atas kebutuhan dan kesehatan dan pergantian hawa, penilaian yang sadar dan menumbuh terhadap keindahan alam, kesenangan, dan kenikmatan alam semesta, dan pada khususnya disebabkan oleh bertambahnya pergaulan berbagai bangsa dan kelas dalam masyarakat manusia sebagai hasil perkembangan perniagaan, industri, dan perdagangan, serta penyempurnaan alat-alat pengangkutan.

J.J Spillane (1989 : 20) menjelaskan Pariwisata merupakan kegiatan melakukan perjalanan dengan tujuan mendapatkan kenikmatan, mencari kepuasan, mengetahui sesuatu, memperbaiki kesehatan, menikmati olah raga atau istirahat, menunaikan tugas, berziarah, dan lain-lain.

H. Kodhyat, dalam J.J Spillane (1989 : 21) mendefinisikan secara luas mengenai pariwisata, yaitu perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain, bersifat sementara dilakukan perorangan maupun kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi social, budaya, alam, dan ilmu.

2. Definisi Wisatawan

Menurut J.J. Spillane (1989:27) mengartikan wisatawan ialah pengunjung sementara yang tinggal sekurang-kurangnya 24 jam di negara yang dikunjungi dan tujuan perjalanannya dapat digolongkan sebagai berikut:

- a. Pesiari yaitu untuk keperluan rekreasi, liburan, kesehatan, studi, keagamaan, olah raga.
- b. Hubungan dagang, sanak keluarga, handai taulan, konferensi-konferensi, misi.

Komisi Ekonomi Liga Bangsa-bangsa dalam J.J. Spillane (1989 : 24) memberikan batasan umum terhadap kategori orang-orang yang seharusnya atau tidak seharusnya dianggap sebagai wisatawan:

- a. Yang bisa dianggap wisatawan:
 - 1) Mereka yang mengadakan perjalanan untuk kesenangan karena alasan keluarga, kesehatan, dan lain-lain.
 - 2) Mereka yang mengadakan perjalanan untuk keperluan pertemuan-pertemuan atau karena tugas-tugas tertentu (ilmu pengetahuan, tugas pemerintahan, diplomasi, agama, olah raga, dan lain-lain).

- 3) Mereka yang mengadakan perjalanan dengan tujuan usaha.
- 4) Mereka yang datang dalam rangka perjalanan dengan kapal laut walaupun tinggal di suatu Negara kurang dari 24 jam.

b. Yang tidak dianggap sebagai wisatawan:

- 1) Mereka yang datang baik dengan maupun tanpa kontrak kerja, dengan tujuan mencari pekerjaan atau mengadakan kegiatan usaha di suatu Negara.
- 2) Mereka yang datang untuk mengusahakan tempat tinggal tetap di suatu Negara.
- 3) Penduduk di daerah tapal batas Negara dan mereka yang bertempat tinggal di suatu Negara dan bekerja di Negara yang berdekatan.
- 4) Pelajar, mahasiswa, dan orang-orang muda di asrama-asrama pelajar dan asrama-asrama mahasiswa.
- 5) Wisatawan-wisatawan yang melewati suatu Negara tanpa tinggal walaupun perjalanan tersebut berlangsung lebih dari 24 jam.

3. Bentuk-bentuk Pariwisata

J.J. Spillane (1989 : 31) mendefinisikan bahwa pariwisata dapat dipelajari tidak hanya dari segi motivasi dan tujuan perjalanannya saja, tetapi juga bias dilihat dari criteria lain misalnya bentuk-bentuk perjalanan wisata yang dilakukan, lamanya perjalanan serta pengaruh-pengaruh ekonomi akibat adanya perjalanan wisata tersebut. Secara detail hal tersebut dijelaskan melalui bentuk-bentuk pariwisata.

a. Pariwisata Individu dan Kolektif

Pariwisata Individu meliputi seseorang atau kelompok orang (teman-teman atau keluarga) yang mengadakan perjalanan wisata dengan menentukan sendiri pilihan daerah tujuan wisata maupun pembuatan programnya, sehingga bebas pula mengadakan perubahan-perubahan setiap waktu yang dikehendaki. Pariwisata Kolektif meliputi biro perjalanan yang menjual suatu perjalanan menurut program dan jadwal waktu yang telah ditentukan terlebih dahulu untuk keseluruhan anggota kelompok yang dimaksudkan diatas.

b. Pariwisata Jangka Panjang, Pariwisata Jangka Pendek, dan Pariwisata Ekskursi.

Pariwisata jangka panjang dimaksudkan sebagai suatu perjalanan yang berlangsung beberapa minggu atau beberapa bulan bagi wisatawan sendiri. Sedangkan pariwisata jangka pendek mencakup perjalanan yang berlangsung antara satu minggu sampai sepuluh hari. Dan pariwisata ekskursi dijelaskan sebagai suatu perjalanan wisata yang tidak lebih dari 24 jam dan tidak menggunakan fasilitas akomodasi.

c. Pariwisata dengan Alat Angkutan

Berbagai bentuk pariwisata dengan alat angkutan yang dipakai misalnya kereta api, kapal laut, pesawat terbang, nus, dan kendaraan umum lainnya.

d. Pariwisata Aktif dan Pasif

Pariwisata aktif adalah kedatangan wisatawan asing yang membawa devisa untuk suatu Negara. Sedangkan pariwisata pasif adalah penduduk suatu Negara yang pergi keluar negeri dengan membawa uang yang mempunyai pengaruh negative terhadap neraca pembayaran.

Sedangkan Nyoman S.Pendit (1990 : 34) mendefinisikan bentuk

Pariwisata menjadi beberapa kategori :

a. Menurut asal wisatawan :

- 1) Dalam Negeri : wisatawan hanya pindah tempat sementara di dalam lingkungan wilayah negerinya sendiri.
- 2) Domestik : wisatawan datang dari luar negeri.

b. Menurut akibatnya terhadap neraca pembayaran

Kedatangan wisatawan dari luar negeri adalah membawa uang asing. Pemasukan valuta asing ini berarti memberi efek positif terhadap neraca pembayaran luar negeri suatu Negara yang dikunjungi wisatawan ini disebut pariwisata aktif. Sedangkan kepergian seorang warga Negara ke luar negeri memberikan efek negatif terhadap neraca pembayaran luar negeri negaranya, ini dinamakan pariwisata pasif.

c. Menurut jangka waktu

Kedatangan seorang wisatawan di suatu tempat atau Negara diperhitungkan pula menurut waktu lamanya ia tinggal di tempat atau Negara yang bersangkutan.

d. Menurut jumlah wisatawan

Hal ini diperhitungkan atas jumlahnya wisatawan yang datang, apakah sang wisatawan datang sendiri atau dalam suatu rombongan. Maka timbullah istilah-istilah pariwisata tunggal dan pariwisata rombongan.

e. Menurut alat angkut yang dipergunakan

Dilihat dari segi penggunaan alat pengangkutan yang dipergunakan oleh sang wisatawan, maka kategori ini dapat dibagi menjadi pariwisata udara, laut, kereta api, dan mobil.

4. Jenis Pariwisata

Nyoman S. Pendit (1990 : 36), mendefinisikan jenis-jenis pariwisata sebagai berikut:

a. Wisata Budaya

Perjalanan yang dilakukan atas dasar keinginan memperluas pandangan hidup seseorang dengan jalan mengadakan kunjungan atau peninjauan ke tempat lain atau ke luar negeri, mempelajari keadaan rakyat, kebiasaan dan adat istiadat mereka, cara hidup mereka, budaya dan seni mereka.

b. Wisata Kesehatan

Perjalanan seorang wisatawan dengan tujuan untuk menukar keadaan dan lingkungan tempat sehari-hari dimana ia tinggal demi kepentingan beristirahat baginya dalam arti jasmani dan rohani.

c. Wisata Olah Raga

Wisatwan yang melakukan perjalanan dengan tujuan berolah raga atau memang sengaja bermaksud mengambil bagian aktif dalam pesta olah raga disuatu tempat atau Negara

d. Wisata Komersial

Perjalanan unttuk mengunjungi pameran-pameran dan pecan raya yang bersifat komersial, seperti pameran industri, dagang, dan sebagainya.

e. Wisata Industri

Perjalanan yang dilakukan oleh suatu rombongan ke suatu daerah perindustrian dimana terdapat pabrik-pabrik atau bengkel-bengkel besar dengan tujuan untuk mengadakan peninjauan atau penelitian.

f. Wisata Politik

Perjalanan yang dilakukan untuk mengunjungi atau mengambil bagian dengan aktif dalam peristiwa kehiatan politik, seperti konferensi, kongres, atau konversi politik.

g. Wisata Konvensi

Hampir sama dengan wisata politik dengan menyediakan fasilitas bangunan dengan ruangan-ruangan tempat bersidang bagi para peserta suatu konferensi, musyawarah, konvensi atau pertemuan lainnya baik nasional maupun internasional.

h. Wisata Sosial

Pengorganisasian suatu perjalanan murah, serta mudah untuk member kesempatan pada golongan masyarakat ekonomi lemah untuk mengadakan perjalanan, seperti misalnya bagi kaum buruh, pemuda, pelajar, mahasiswa, dan sebagainya.

i. Wisata Pertanian

Pengorganisasian perjalanan yang dilakukan ke proyek-proyek pertanian, perkebunan, ladang pembibitan, dan sebagainya.

j. Wisata Maritime (Marina) atau Bahari

Wisata ini banyak dikaitkan dengan kegiatan olah raga di air, lebih lebih di danau, pantai, laut.

k. Wisata Cagar Alam

Wisata ini biasanya diselenggarakan oleh agen atau biro perjalanan yang mengkhususkan usaha-usaha dengan jalan mengatur wisata ketempat atau daerah cagar alam, taman lindung, hutan daerah, pegunungan, dan lain sebagainya.

l. Wisata Buru

Jenis ini banyak dilakukan di negeri-negeri yang memang memiliki daerah atau hutan tempat berburu yang dibenarkan oleh pemerintah dan digalakan oleh berbagai agen dan biro perjalanan.

m. Wisata Pilgrim

Wisata ini sedikit banyak dikaitkana dengan agama, sejarah, adat istiadat, dan kepercayaan umat, atau kelompok masyarakat. Wisata pilgrim banyak dilakukan oleh perorangan atau rombongan ke tempat-tempat suci atau makam-makam orang besar atau pemimpin yang diagungkan, ke bukit atau gunung yang dianggap keramat, tempat pemakaman tokoh atau pemimpin sebagai manusia ajaib penuh legenda.

n. Wisata Bulan Madu

Suatu perjalanan bagi pasangan-pasangan merpati, pengantin baru, yang sedang berbulan madu dengan fasilitas-fasilitas khusus dan tersendiri demi kenikmatan perjalanan dan kunjungan mereka.